

INTISARI

Kepuasan merupakan ungkapan emosional seseorang terhadap sesuatu yang telah diterima atau dirasakan. Kepuasan konsumen tidak terbentuk dalam waktu singkat, tetapi melalui proses belajar dan berdasarkan hasil pengalaman konsumen itu sendiri, baik dari pembelian maupun pelayanan yang terus-menerus dalam waktu yang panjang atau lama.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh layanan karyawan, lingkungan toko dan lokasi terhadap kepuasan konsumen. Obyek penelitian yaitu Super Indo tropodo, Sidoarjo. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Super Indo tropodo di Sidoarjo. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *Accidental Sampling*, sehingga yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah konsumen Super Indo sebanyak 100 orang yang kebetulan ditemui di Super Indo tropodo, Sidoarjo. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda.

Hasil uji asumsi klasik yang dilakukan melalui normalitas, multikolinieritas, dan heteroskedastisitas menyatakan bahwa semua variabel yang digunakan tidak melanggar syarat yang ditentukan. Sedangkan menurut hasil uji kelayakan model, model regresi yang digunakan dalam penelitian ini layak untuk digunakan. Hasil uji hipotesis menunjukkan, bahwa variabel layanan karyawan, lingkungan toko, dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci : layanan karyawan, lingkungan toko, lokasi dan kepuasan konsumen



ABSTRACT

Satisfaction is an emotional expression to something which has been received or perceived by a person. Customer satisfaction is not formed in a short period, but it is formed through a learning process and based on the result of the customer experiences itself, either the purchasing or continuous services in a long period.

The purpose of this research to determine the influence of employee services, store environment and place to the customer satisfaction. The research object is Super Indo tropodo, Sidoarjo. The population is all customers of Super Indo tropodo in Sidoarjo. The sampling technique has been applied by using Accidental Sampling technique so that the samples in this research are 100 customers Super Indo consumer who have met accidentally in Super Indo tropodo, Sidoarjo. Data analysis technique has been done by using in this research is multiple linear regression analysis.

The result of the classic assumption test which has been done through normality, multicollinearity, and heteroscedasticity describes that all variables which have been applied in the research do not violate the predetermined requirements. Meanwhile, according to the result of model feasibility test, the regression models which have been applied in this research is feasible to be used. The result of hypothesis test shows that employee service, store environment, and place give significant influence to the customer satisfaction.

Keywords: Employee service, store environment, place and customer satisfaction

INTISARI

Kepuasan merupakan ungkapan emosional seseorang terhadap sesuatu yang telah diterima atau dirasakan. Kepuasan konsumen tidak terbentuk dalam waktu singkat, tetapi melalui proses belajar dan berdasarkan hasil pengalaman konsumen itu sendiri, baik dari pembelian maupun pelayanan yang terus-menerus dalam waktu yang panjang atau lama.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh layanan karyawan, lingkungan toko dan lokasi terhadap kepuasan konsumen. Obyek penelitian yaitu Super Indo tropodo, Sidoarjo. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Super Indo tropodo di Sidoarjo. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *Insidental Sampling*, sehingga yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah konsumen Super Indo sebanyak 100 orang yang kebetulan ditemui di Super Indo tropodo, Sidoarjo. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda.

Hasil uji asumsi klasik yang dilakukan melalui normalitas, multikolinieritas, dan heteroskedastisitas menyatakan bahwa semua variabel yang digunakan tidak melanggar syarat yang ditentukan. Sedangkan menurut hasil uji kelayakan model, model regresi yang digunakan dalam penelitian ini layak untuk digunakan. Hasil uji hipotesis menunjukkan, bahwa variabel layanan karyawan, lingkungan toko, dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci : layanan karyawan, lingkungan toko, lokasi dan kepuasan konsumen